

**FACULDADE DE TECNOLOGIA E CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS - FATECS**

**CURSO:** ADMINISTRAÇÃO

**LINHA DE PESQUISA:** GESTÃO DE PESSOAS

**ÁREA:** QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

**JÉSSICA DE SOUSA DE JESUS**

**21200981**

**O RISCO DE ADOECIMENTO DE FRENTISTAS**

**BRASÍLIA**

**2016**

**JÉSSICA DE SOUSA DE JESUS**

**O RISCO DE ADOECIMENTO DE FRENTISTAS**

Trabalho de Curso (TC) apresentado como um dos requisitos para conclusão do curso Administração de Empresas do UniCEUB - Centro Universitário de Brasília.

Orientadora: Érika Costa Vieira Gagliardi

**BRASÍLIA**

**2016**

**JÉSSICA DE SOUSA DE JESUS**

**O RISCO DE ADOECIMENTO DE FRENTISTAS**

Trabalho de Curso (TC) apresentado como um dos requisitos para conclusão do curso Administração de Empresas do UniCEUB - Centro Universitário de Brasília.

Orientadora: Érika Costa Vieira Gagliardi

Brasília, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2016.

**Banca Examinadora**

\_\_\_\_\_  
Professora Érika Costa Vieira Gagliardi  
Orientador(a)

\_\_\_\_\_  
Prof.(a):

Examinador (a)

\_\_\_\_\_  
Prof.(a):

Examinador (a)

## O RISCO DE ADOECIMENTO DE FRENTISTAS

JÉSSICA DE SOUSA DE JESUS

### RESUMO

O atual trabalho teve como principal objetivo avaliar o risco de adoecimento dos frentistas, que trabalham em postos de gasolina do Distrito Federal, no qual foram avaliados os custos humanos e os danos relacionados ao ambiente de trabalho. O estudo foi realizado através do instrumento chamado ITRA (Instrumento Auxiliar de Diagnóstico de Indicadores Críticos no Trabalho), por meio de um questionário fechado, utilizando a escala likert, elaborado por Mendes e Ferreira (2007). Concluindo ao final da pesquisa que existe um alto risco de adoecimento considerando a escala relacionada aos custos humanos, principalmente referentes aos custos cognitivos, que se destacou como grave e os custos afetivos e físicos como crítico. Considerando os danos relacionados ao trabalho foram obtidos resultados menos relevantes, demonstrando menor risco de adoecimento, porém os danos físicos que se encontram nessa escala apresentaram resultados críticos, já os danos psicológicos e sociais se destacaram na escala de satisfatório para o ambiente de trabalho.

**Palavras-chaves:** 1. Risco de Adoecimento; 2. Frentistas; 3. Custo Humano; 4. Danos relacionados ao trabalho.

## 1 INTRODUÇÃO

Os trabalhadores atualmente têm buscado além de um bom salário, empregos que lhes proporcionem um ambiente de trabalho agradável e que ofereça qualidade de vida (QVT). Sendo assim, assuntos relacionados à QVT nos quais abordam questões a respeito de prazer, sofrimento, estresse, segurança, entre outros, tem influenciado muitas empresas e colaboradores. O número de pessoas com doenças causadas pela má condição no trabalho tem crescido e isso tem sido o motivo pelo qual tem causado problemas referentes à produtividade, que afetam diretamente nos resultados da empresa. (MENDES, 2001)

Na década de 1970, o trabalho tinha um padrão direcionado na ótica de mercado, as pessoas não tinham direito a feriados, trabalhavam nos finais de semana, sem nenhum limite e direitos favoráveis aos funcionários. Porém ao longo do tempo foram aparecendo problemas familiares e na área da saúde, aonde levaram as pessoas a pensarem em como conciliar o trabalho com sua vida pessoal, através disso as pessoas começaram a almejar e dar maior importância em temas voltados à qualidade de vida no trabalho. (CONTE, 2003)

A profissão de Frentista é composta de exigências que podem acarretar diversos problemas físicos, psicológicos e sociais. Dentre as atividades do cargo, vale citar o atendimento aos clientes, que é uma atividade diária que aparenta ser simples, porém exige do colaborador esforço físico e mental, nos quais dependendo do grau de exigência pode gerar desgastes pessoais ocasionando em problemas tanto físicos como psicológicos. Diante do cenário atual da profissão, é notável um alto nível de exigências na execução das atividades dos frentistas, que pode ocasionar em danos à saúde dos empregados gerando desmotivação e baixo desempenho dos mesmos. (MAIA, 2010)

Sendo assim, o artigo almeja apresentar através dos resultados da pesquisa, a percepção quanto ao contexto de trabalho dos funcionários que atuam como frentistas em postos de combustíveis do Distrito Federal, determinando como problema de pesquisa: **Qual o risco de adoecimento dos frentistas?**

Para isso, foi estabelecido o objetivo geral para a pesquisa: **Avaliar o risco de adoecimento dos frentistas do Distrito Federal.** Através do objetivo geral foram traçados os objetivos específicos: 1. Analisar os custos humanos dos frentistas; 2. Investigar os danos relacionados ao trabalho dos frentistas; 3. Verificar

o Custo Físico, Cognitivo e Afetivo; 4. Avaliar os Danos Físicos, Psicológicos e Sociais dos Frentistas.

O trabalho apresenta primeiramente uma pesquisa bibliográfica, aonde aborda assuntos relacionados à Qualidade de Vida no Trabalho e Psicodinâmica no Trabalho. A presente pesquisa tem como característica descritiva e quantitativa, aonde foi aplicada através de um questionário elaborado por Ana Magnólia Mendes e Mário César Ferreira (2007) chamado ITRA, com o objetivo de identificar fatores críticos do trabalho. A população para aplicação do questionário foram os frentistas dos postos de combustíveis da rede Cascol do Distrito Federal. Por fim, com os resultados apurados foi feita a tabulação e análise dos mesmos, para chegar a um resultado referente ao risco de adoecimento dos colaboradores, aonde foram apresentados com base na teoria do autor.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)**

O tema qualidade de vida no trabalho (QVT) abrange desde o bem estar e satisfação do trabalho, até a visão das organizações quanto ao aumento da qualidade e produtividade. (CHIAVENATO, 2010).

De acordo com Chiavenato (2014), o termo QVT foi criado na década de 1970, por Louis Davis, no qual foi desenvolvido um projeto de cargos. Para Louis Davis a QVT é a preocupação com o bem estar e a saúde dos funcionários para que eles desenvolvam suas atividades com qualidade.

Ao longo dos anos, assuntos sobre QVT tem tomado grande proporção, pelo fato do aumento do nível de colaboradores com problemas de saúde, que resulta em insatisfação, desmotivação, baixo nível de produtividade e diminuição de resultados positivos para as empresas. De acordo com Walger et al. (2014), a QVT quando bem implantada, traz um clima de confiança e respeito mútuo, gerando melhorias nas contribuições do indivíduo no ambiente de trabalho. Porém, a falta da QVT, pode afetar diretamente nas organizações causando sofrimento, depressão, adoecimento físico, falta ou excesso de sono e redução no desempenho do trabalho.

Portanto, para alcançar um excelente nível de qualidade e produtividade, as empresas devem manter seus funcionários em todo tempo motivados, para que o trabalho executado traga benefícios para ambas às partes. As organizações devem

saber que antes de buscar a satisfação de seus clientes externos, primeiramente elas devem satisfazer o seus clientes internos, ou seja, seus colaboradores, para que os mesmos produzam com qualidade os bens e serviços. (CHIAVENATO, 2014)

Implantar a QVT não é uma tarefa fácil, pelo alto custo e por ser algo voltado para o funcionário diretamente. Sendo assim, projetos voltados a QVT acabam sendo difíceis de serem aprovados pela alta administração. Mesmo diante das dificuldades, as empresas devem observar que são esses programas que proporciona melhorias e eficácia organizacional, por se tratar de algo voltado para a satisfação, tendo em vista que a satisfação resulta em maior envolvimento do funcionário nas atividades diárias. (GIL, 2001)

Foi realizada uma pesquisa para identificar se a QVT impacta na motivação dos funcionários, aonde obteve um resultado de 82% de pessoas que acreditam que a QVT influencia diretamente na motivação do indivíduo. (JULIÃO, 2009)

É essencial que as empresas constantemente realizem medições para ter conhecimento de como anda o processo de QVT em seu ambiente organizacional. Para isso é necessário ter como base a percepção e o nível de satisfação dos funcionários. (CONTE, 2003)

## **2.2 Psicodinâmica no Trabalho**

Foi constatado em meados do século XX, a necessidade de estudo das relações entre o trabalho e os processos psíquicos, pelo surgimento de problemas na saúde física e mental das pessoas, causadas pelo excesso de trabalho e pela falta de parcelamentos das tarefas. (MENDES, 1995)

Na visão de Mendes (2007), a psicodinâmica no trabalho é uma forma de estudo para descobrir as relações entre os prazeres e sofrimentos causados pelo trabalho, com o objetivo de elaborar estratégias que evitem problemas sociais, na saúde e no adoecimento das pessoas. Para que seja feita uma ação, as empresas devem dar aos seus funcionários a liberdade de expressão, pois é necessário que colaboradores estejam engajados.

A psicodinâmica do trabalho trouxe um novo olhar quanto às ciências do trabalho, proporcionando aos funcionários a possibilidade de expor suas opiniões e sentimentos de prazer ou sofrimento. (DEJOURS; 1995 apud MENDES, 1992).

Segundo Mendes (1995) “Estudos desenvolvidos na França por Dejours (1987) criticam o modelo taylorista, demonstrando que é a organização do trabalho a responsável pelas consequências penosas ou favoráveis para o funcionamento psíquico do trabalhador”.

Foi feita uma pesquisa por estudiosos, aonde foram aplicadas as técnicas da psicodinâmica, com o intuito de verificar qual seria a reação dos colaboradores. Após a pesquisa foi possível verificar que ocorreu maior liberdade de fala, de expressão e abertura para novos resultados e significados referente às vivências no ambiente de trabalho. (Mendes, 2012)

### **2.2.1 Contexto do Trabalho**

O trabalho na Grécia antiga era visto como algo vergonhoso, naquela época não existia preocupação com direitos trabalhistas. Os escravos para terem o direito de viver, tinham que trabalhar da forma que era imposta, ou seja, era algo obrigatório e não havia direito de questionamentos quanto a essa questão. (FREITAS, 2006)

Constantemente, o mundo do trabalho tem passado por mudanças em aspectos referentes à globalização, ao avanço da tecnologia e pelo surgimento de novos modelos de gestão, por esse fato, o conceito de trabalho tem sofrido mudanças frequentemente. (DAVID et al, 2011).

Segundo David et al (2011), o trabalho não é apenas gerador de bens e serviços para agregar valor a empresa, mas também é algo que gera tanto barreiras quanto oportunidades para os trabalhadores, nos quais tem um valor importante na relação do contexto do trabalho.

A percepção do funcionário quanto ao seu contexto de trabalho é importante para identificar se existe a necessidade de mudança em algum processo, auxiliando a empresa a realizar ajustes nas atividades que estão em falha. Através dessa atitude, torna-se possível proporcionar um ambiente de trabalho mais saudável aos colaboradores. (LEINTER et al, 2012)

### **2.2.2 Custos Humanos do Trabalho: Afetivo, Cognitivo e Físico**



Os custos humanos estão relacionados à carga de trabalho na qual a empresa exige de seus colaboradores. Essa carga pode gerar tanto o prazer como o sofrimento, esse conflito termina ocasionando impactos no bem estar psíquico dos funcionários. (MENDES; FERREIRA, 2001)

Pereira (2010) aborda algumas características a respeito dos agentes estressores, dentre eles, estão os agentes físicos, que são aqueles ligados diretamente aos sentidos humanos, por exemplo, frio, calor, dor, fome entre outros. Em sequência o autor aborda a respeito dos estressores cognitivos, que são aqueles que afetam o físico e o mental dos indivíduos, por exemplo, assaltos, discussões e provas. Por fim, ele relata sobre os estressores emocionais, que são os sentimentos de perda, raiva e sofrimento.

Para SHIMIZU, CARVALHO JUNIOR (2012), os custos afetivos são aqueles que se referem aos desgastes emocionais que podem ser gerados pela forma de reações afetivas, sentimentos e estado de humor.

Os custos físicos se referem aos desgastes fisiológicos que os trabalhadores são obrigados a exercerem no ambiente de trabalho. Dentre eles destaca-se o uso constante das mãos, que podem ser resultados dos serviços repetitivos, da inadequação ou falta de equipamentos que são oferecidos aos colaboradores. (SHIMIZU; CARVALHO JUNIOR, 2012)

Os custos cognitivos estão relacionados ao uso intelectual dos colaboradores, voltado para solução de problemas e tomada de decisões no trabalho. (PEIXOTO, et al, 2013)

### **2.2.3 Prazer - Sofrimento no Trabalho**

A satisfação e a estabilidade do funcionário em uma empresa não é resultado apenas de programas de remuneração e recompensas, a visão empresarial deve ir além desses aspectos, é necessário manter esses funcionários em todo tempo engajados e satisfeitos, o relacionamento duradouro em ambas as partes é algo importante nesse processo. As empresas que se baseiam em encontrar talentos devem ter em mente a importância de manter seus colaboradores na empresa e, além disso, motivá-los para terem sempre como propósito o alcance de seus objetivos. (CHIAVENATO, 2014)

O prazer proporciona ao indivíduo motivação, sendo esse um fato muito importante que gera o desejo de viver nas pessoas. Por esse motivo, é necessário manter o prazer no ambiente de trabalho para que os funcionários continuem em todo momento produzindo, pois ao produzir o indivíduo atribui reconhecimento de si próprio, dando maior importância em sua existência. (MENDES, 2002)

De acordo com o modelo constitutivo, escolhidos por Siqueira e Padovam (2008), existe três componentes que compõe o bem estar no ambiente de trabalho, que é a satisfação no trabalho, envolvimento com o trabalho e o comprometimento organizacional afetivo.

O funcionário ao se sentir satisfeito, passa a ter uma relação agradável com seus colegas de trabalho e chefia. (SIQUEIRA, 2014)

A motivação é um dos fatores importantes que proporcionam o prazer no trabalho. Conforme a figura abaixo, o ciclo motivacional abordado no livro de Chiavenato, relata as etapas do indivíduo até o alcance da satisfação, esse ciclo percorre as seguintes etapas: “Uma necessidade rompe o estado de equilíbrio do organismo, causando um estado de tensão, insatisfação, desconforto e desequilíbrio. Esse estado de tensão leva o indivíduo a um comportamento ou ação capaz de descarregar a tensão ou livrá-lo do desconforto e do desequilíbrio. Se o comportamento for eficaz, o indivíduo encontrará a satisfação da necessidade e, portanto, a descarga da tensão provocada por ela. Satisfeita a necessidade, o organismo volta ao estado de equilíbrio anterior e à sua forma de ajustamento ao ambiente.” (CHIAVENATO, 2009)



Figura 1. Fonte: (CHIAVENATO, 2009, p.123). Etapas do Ciclo Motivacional

O sofrimento no trabalho é um fato que ocorre, quando a empresa e o funcionário encontram dificuldades ao se relacionarem bloqueando as negociações entre ambas as partes. A falta de liberdade para expressar a inteligência prática dos funcionários é muitas das vezes causada por gestores responsáveis pela organização do trabalho, que não permitem seus funcionários opinar nos processos. (MENDES, 2007)

O estresse é um fator gerado no trabalho pelo indivíduo, quando as demandas exigidas estão superiores ao que o colaborador consegue superar. (PEREIRA, 2010). Quando existe uma exigência no trabalho para a execução de tarefas, sendo que a pessoa não possui tempo e recurso que facilitem essa execução, o funcionário desenvolve o estresse, tornando o ambiente de trabalho em um lugar de sofrimento constante.

Chiavenato (2014) aborda em seu livro, alguns fatores que podem reduzir o estresse no trabalho. Dentre eles, o autor ressalta o bom relacionamento entre os colegas de trabalho, menos exigência além do que a pessoa pode fazer, manter um bom relacionamento com o gerente e chefe, propor suas metas, tirar um tempo para relaxar e esquecer as preocupações, procurar reduzir os ruídos do trabalho e não ficar muito tempo resolvendo problemas desagradáveis.

#### **2.2.4 Avaliação dos Danos Relacionados com o Trabalho**

Existem vários fatores que podem impactar o ambiente de trabalho e causar danos aos colaboradores. Um deles são os fatores ambientais, que podem afetar tanto da forma positiva quanto negativa a saúde, integridade física das pessoas e o bem estar físico e psicológico. Outro fator são os aspectos de higiene e segurança do trabalho. É de grande importância que as empresas verifiquem esses aspectos e desenvolva de forma eficaz, para que os funcionários estejam satisfeitos com seu trabalho. (CHIAVENATO, 2014)

Para definir o esgotamento no trabalho surgiu o termo Burnout, no qual se refere a uma síndrome psicológica, gerada pela tensão emocional. Essa síndrome afeta o sentimento do indivíduo, diminuindo a capacidade de aceitar frustrações, faz com que a pessoa fique irritada facilmente, deixa o indivíduo sensível, a pessoa se torna desconfiada com os clientes, colegas e supervisores. (MENDES et al, 2002)

Segundo Mothé (2014), as doenças causadas no trabalho, são os resultados de diversos fatores de uma determinada atividade. Para que essa situação seja definida se faz necessário assimilar as causas e efeitos entre os trabalhos e as doenças geradas.

Os danos gerados no trabalho impactam de forma elevada o mundo profissional das pessoas, mas infelizmente essa situação passa despercebida em alguns casos. O número de indivíduos que morrem por ano através de acidentes no ambiente de trabalho são elevados, são uma faixa de dois milhões de pessoas que, fora os 160 milhões de casos de doenças causadas pelo trabalho. (MOTHÉ, 2014)

A gestão de pessoas (GP) deve observar em todo tempo os danos que o trabalho pode ou não gerar na saúde física e mental dos colaboradores. Empresas que não se preocupam com essa questão, podem sofrer grandes prejuízos relacionados aos custos humanos, sociais e financeiros. (CHIAVENATO, 2014)

Os trabalhadores por sua natureza, ao se sentirem ameaçados ou insatisfeitos com algo, procuram proteger-se utilizando sua prática, inteligência, personalidade e cooperação. (DAVID et al, 2011)

### **2.2.5 Tendência do adoecimento de Frentistas**

O contato direto com a gasolina, tem acarretado diversas doenças aos colaboradores do ramo. Os componentes químicos compostos no petróleo têm gerado cada vez mais problemas complexos de saúde, causando danos agudos e crônicos nos funcionários. (MENEGALO et al, 2014)

Outro fator que tem chamado atenção de estudiosos do caso tem sido a exposição ao benzeno que é um agente cancerígeno. Esse agente é absorvido pela forma de vapor infiltrando na pele através do contato com o líquido. (MENEGALI et al, 2014)

Maia (2010) em seu estudo de caso sobre qualidade de vida no trabalho na função Frentista apresenta resultados negativos quanto a QVT dos mesmos. No estudo foi verificado que essa profissão traz riscos a saúde devido ao contato com o combustível. A função também exige dos colaboradores muitas horas em pé sem direito a descansos e pausas, os assentos não são adequados e não possui nenhum conforto, o trabalho é estressante pelo fato de atender diversos clientes exigentes e apressados, a chefia monitora e cobra o tempo todo, os funcionários são exigidos a

exercerem funções além do que deveriam, como por exemplo, faxineiros, caixa e manutenção das bombas. Os colaboradores não têm segurança no trabalho e ficam expostos a riscos causados pela má instalação dos caixas, principalmente para os funcionários que trabalham no período noturno.

Com os resultados dessa pesquisa, pode-se dizer que a profissão de frentista é considerada penosa, tendo em vista que,

“considera-se penosa a atividade que, por sua repetição, provoque desgastes ou até mesmo o envelhecimento precoce do trabalhador em razão da natureza do serviço, forma pela qual é executado, esforço ou intensidade em que é desenvolvido”.  
(FREDIANI, 2011)

De acordo com Frediani (2011), é necessário um ambiente de trabalho confortável, que proporcione segurança ao trabalhador para executar suas atividades, tendo em vista que, a inexistência de segurança no trabalho pode acarretar em diversos acidentes e doenças ocupacionais.

Para amenizar problemas voltados a qualidade de vida na organização, não basta realizar programas voltados a atividades elaborais, é necessário verificar outros fatores para evitar ao máximo os riscos que os funcionários correm nessa profissão considerada perigosa. (MENEGALO et al, 2014)

### **3 MÉTODO DE PESQUISA**

#### **3.1 Tipo de Pesquisa**

A atual pesquisa tem como característica descritiva e quantitativa. A pesquisa quantitativa tem como característica quantificar os resultados através de amostras adquiridas por questionário aplicado para o público alvo. Esse método garante maior segurança nos resultados da pesquisa. (RODRIGUES, 2015)

#### **3.2 Empresa**

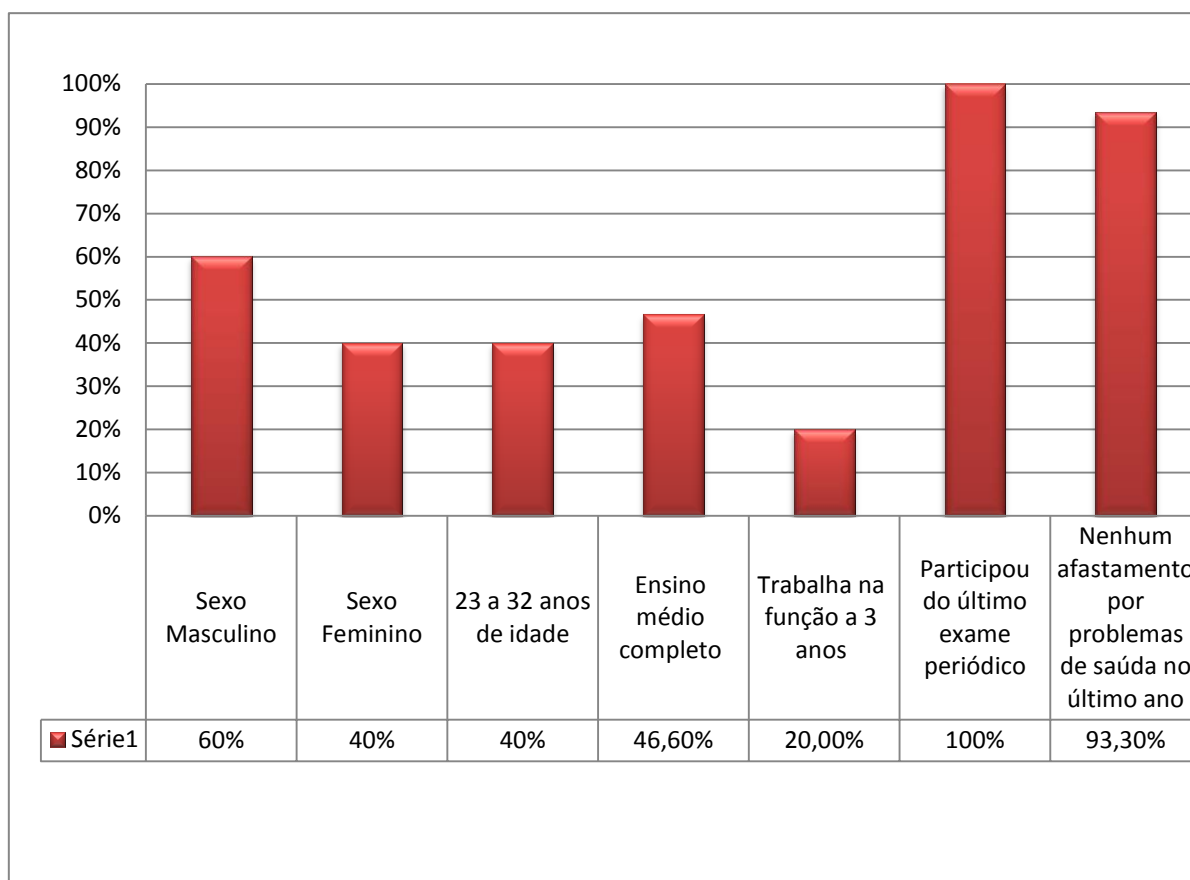
A pesquisa foi realizada em postos de distribuição de combustíveis de Brasília da rede Cascol. A empresa foi fundada em 1937 e possui cerca de 7,1 mil postos. Em 2009 com o intuito de expandir seus negócios, a empresa comprou novas unidades e cresceu seu negócio. Com essa ação, a empresa conquistou melhor

posicionamento no mercado, e assumiu a classificação de maior rede de combustíveis do Brasil.

### 3.2 Participantes

Os participantes da pesquisa foram os frentistas dos postos de combustíveis, localizados no Paranoá e Lago Norte, totalizando 15 pessoas. Dentre os trabalhadores que responderam os questionários, 60% é do sexo masculino, 40% do sexo feminino, 40% possui entre 23 a 32 anos de idade, 46,6% tem ensino médio completo, 20% está trabalhando na função a 3 anos, 100% participou do último exame periódico e 93,3% dos frentistas não tiveram afastamento do trabalho por problemas relacionados a saúde no último ano.

**Gráfico 1- Dados complementares dos colaboradores**



**Fonte: Elaboração própria (2016)**

### 3.3 Instrumento

O instrumento utilizado na pesquisa foi o Itra. Esse instrumento foi elaborado por Ana Magnólia Mendes e Mário César Ferreira (2007), no qual apresenta escalas

que levam a um resultado relacionado à saúde no trabalho. O questionário possui 124 fatores distribuídos em quatro escalas, que auxiliam no diagnóstico de indicadores críticos no trabalho. Neste artigo foram utilizados duas escalas do instrumento de pesquisa, para verificar as exigências do contexto de trabalho e os efeitos do trabalho para a saúde, totalizando 61 fatores.

A escala que determina as exigências no trabalho é composta pelos custos físicos, cognitivos e afetivos. Os custos físicos são compostos por 10 itens e tem a confiabilidade de 0,91, os custos cognitivos possuem 10 itens e índice de confiabilidade de 0,86, e por fim os custos afetivos que são compostos por 12 itens e a confiabilidade de 0,84.

A escala dos efeitos do trabalho é determinada pelos danos físicos, psicológicos e sociais. Os danos físicos possuem 12 itens com confiabilidade de 0,88, os danos psicológicos 10 itens com confiabilidade de 0,93 e por fim os danos sociais com 7 itens e confiabilidade de 0,89.

### **3.4 Procedimentos de Coleta e Análise**

Para aplicar o questionário, primeiramente foi solicitado aos gerentes autorização. Após aprovação foi agendado um horário para aplicação dos questionários. A aplicação foi realizada entre os dias 01/04 a 3/04, em dois postos localizados na Asa Norte e um posto localizado no Paranoá, no período das 14h às 17h e das 11h às 13h, de acordo com a disponibilidade e demanda do posto.

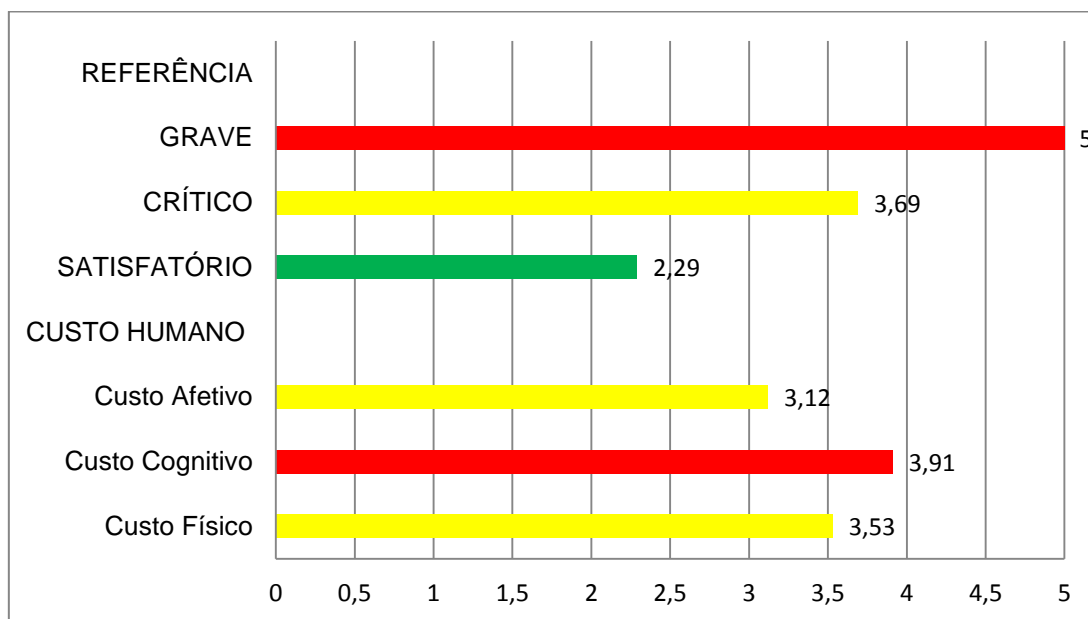
Para análise dos dados, foi utilizada a ferramenta Excel, aonde foram lançadas e calculadas todas as respostas adquiridas e depois feito planilhas para expor os resultados de forma clara, com o objetivo de obter melhor compreensão na análise dos resultados finais.

## **4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DE RESULTADOS**

A escala relacionada aos custos humanos do trabalho é composta pelos fatores de custos físicos, cognitivos e afetivos. A escala é de 5 pontos, sendo 1 = nunca, 2 = pouco exigível, 3= mais ou menos exigível, 4 = bastante exigível e 5 = totalmente exigível. Os resultados considerados satisfatórios são aqueles que se encontram na escala de 0 a 2,29, a moderada que pode ser considerada crítica, está

entre 2,3 a 3,69 e acima de 3,7 demonstra um resultado negativo, no qual revela um grave risco de adoecimento.

**Gráfico 2- Custos Humanos**



**Fonte: Elaboração própria (2016)**

A percepção do funcionário quanto ao seu contexto do trabalho é importante para identificar se existe a necessidade de mudanças no ambiente de trabalho, auxiliando a empresa na realização de ajustes em atividades que estão em falha. Através dessa atitude, torna-se possível proporcionar um ambiente de trabalho mais saudável aos colaboradores. (LEINTER et al, 2012)

Os custos humanos estão relacionados à carga de trabalho na qual a empresa exige de seus colaboradores. Essa carga pode gerar tanto o prazer como o sofrimento, esse conflito pode gerar impactos no bem estar psíquico. (MENDES; FERREIRA, 2001)

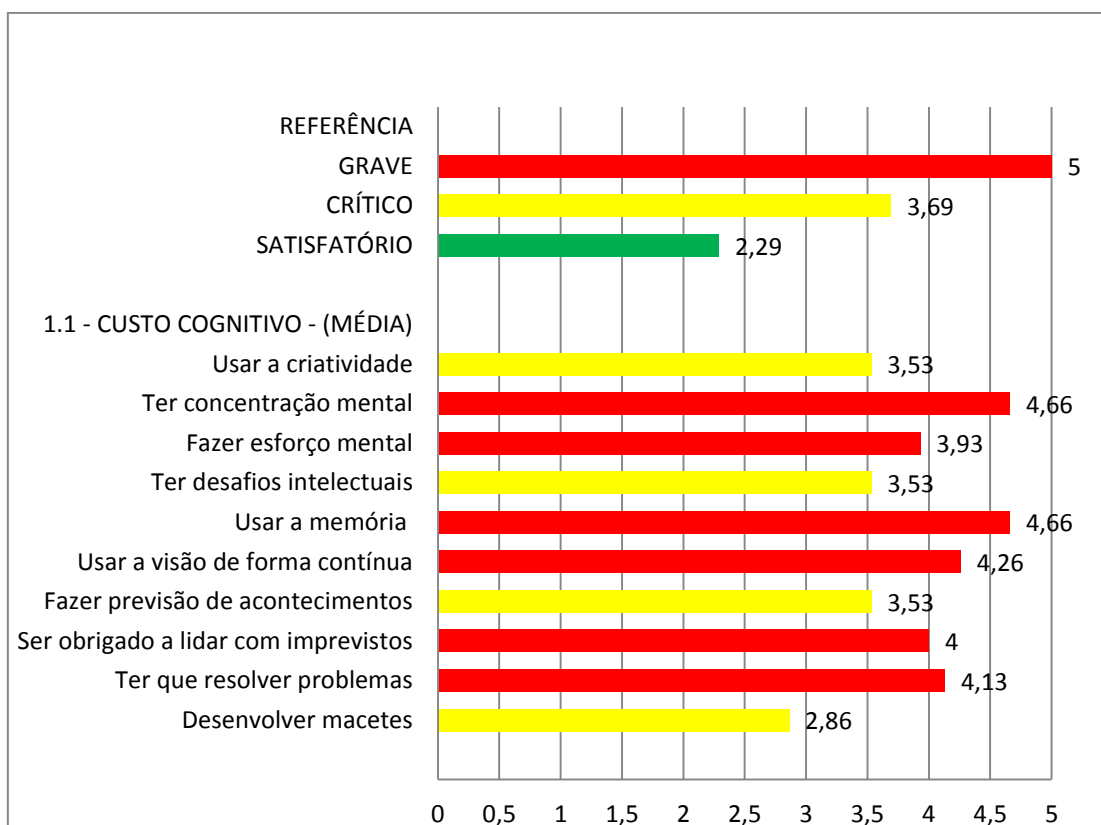
Dentro da escala dos custos humanos, o primeiro fator analisado foi o custo físico, que se referem às exigências da utilização do corpo para realização das tarefas no trabalho. O resultado de (3,53), demonstra um aspecto crítico, dentre eles se destacou os itens “caminhar” (4,26), “ser obrigado a ficar em pé” (4,06), “fazer esforço físico” (3,20), “usar as pernas de forma contínua” (4,33) e “usar as mãos de forma repetida” (4,73). Com isso, é possível identificar a necessidade de maior atenção nesse fator, tendo em vista que, de acordo com Agostini (2002) dentro dos processos do trabalho, os aspectos físicos compõem a relação dos itens nos quais



podem ocasionar no alto risco para a saúde dos colaboradores no ambiente de trabalho.

Seguindo tem-se o custo Afetivo no qual se refere ao estado de humor e o sentimento do colaborador, que apresenta um índice de (3,12), sendo considerado crítico, nos quais se destacaram os itens “ter controle das emoções” (3,73), “ter que lidar com agressividade dos outros” (3,73) e ser obrigado a cuidar da aparência física (4,20). Esses fatores terminam gerando estresse nos colaboradores, tendo em vista que o estresse é gerado quando as exigidas estão superiores ao que o colaborador consegue superar, tornando o ambiente de trabalho em um lugar de sofrimento constante. (PEREIRA, 2010).

**Gráfico 3 - Custo Cognitivo**



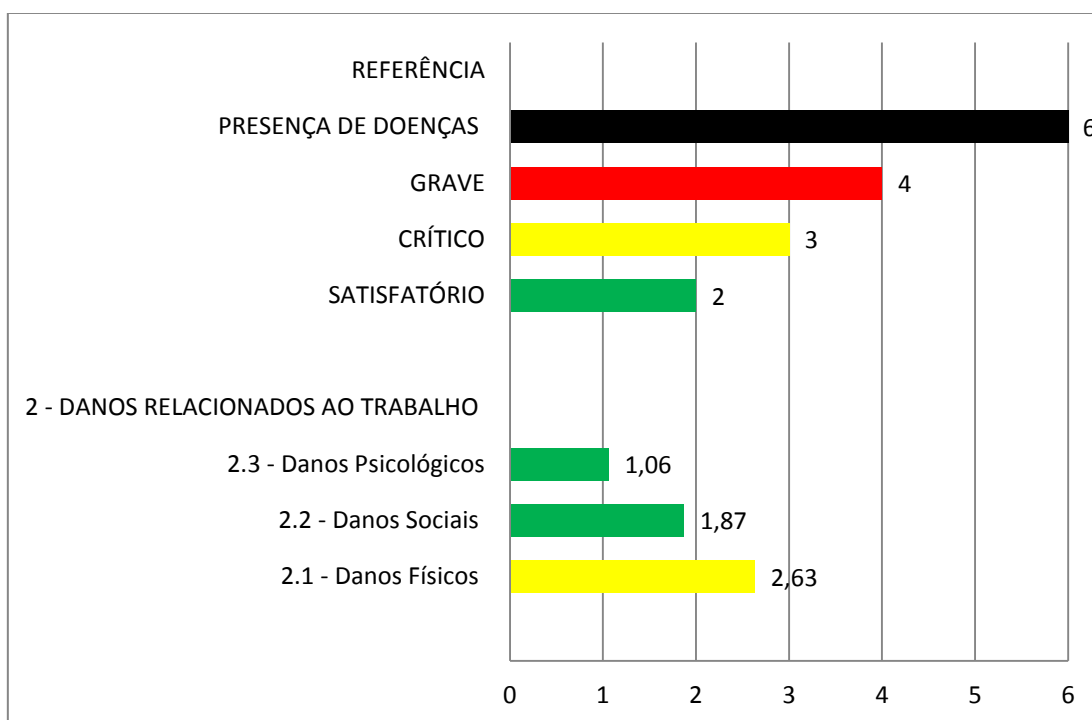
**Fonte: Elaboração própria (2016)**

Conforme apresentado no quadro acima, o custo cognitivo se destacou na escala grave (3,91). Os custos cognitivos estão ligados a utilização dos conhecimentos adquiridos no trabalho, para a realização das tarefas e a solução de problemas no ambiente de trabalho. Dentro os itens considerados mais graves, se destacaram “ter que resolver problemas” (4,13), “ser obrigado a lidar com

imprevistos”(4,0), “usar a visão de forma contínua” (4,26), “usar a memória” (4,66), “fazer esforço mental” (3,93) e “ter concentração mental” (4,66). Através dos resultados, pode-se verificar que existe um grande risco de adoecimento, referente ao alto nível de esforço que os frentista são exigidos para exercerem sua função. Para Karasek & Theorell 1990 apud Araújo et al 2003, quando é identificado a existência de um baixo controle dos trabalhadores na execução de suas tarefas e a demanda de trabalho é muito alta, as empresas acabam gerando um grande nível de exigências psicológicas, causando sérios problemas, como a fadiga, ansiedade e depressão.

Para análise dos danos relacionados ao trabalho, foi utilizada uma escala de 0 a 6, aonde o objetivo foi descobrir quantas vezes nos últimos seis meses os funcionários sentiram alguns dos sintomas listados. Dentro dessa escala, foram avaliados os danos físicos, psicológicos e sociais, nos quais apresentaram resultados satisfatórios e críticos conforme gráfico abaixo.

**Gráfico 4 - Danos relacionados ao trabalho**



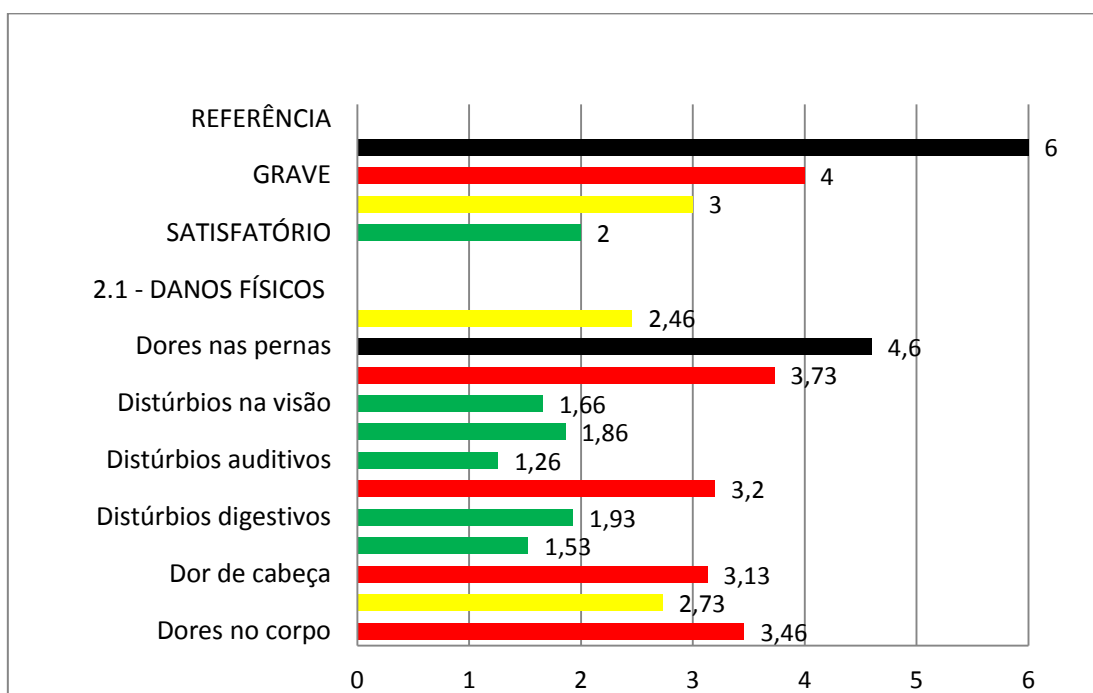
**Fonte: Elaboração própria (2016)**

Dentre os danos psicológicos tem-se uma média de 1,06 no qual se encontra no índice satisfatório. Ao analisar os índices foi verificado que os resultados estão variando entre satisfatório e crítico, sendo que nenhum se encontra no patamar de

grave ou presença de doenças. Segundo Mendes et al (2002) para definir o esgotamento no trabalho surgiu o termo Burnout, no qual se refere a uma síndrome psicológica, gerada pela tensão emocional. Essa síndrome afeta o sentimento do indivíduo, diminuindo a capacidade de aceitar frustrações, faz com que a pessoa fique irritada facilmente, deixa o indivíduo sensível, a pessoa se torna desconfiada com os clientes, colegas e supervisores.

Dentre os danos físicos, conforme gráfico abaixo, foi apurada uma média de (2,63) no qual ocorreu uma grande variação entre os índices satisfatórios, críticos, graves e presença de doenças. Dentre o índice presença de doença, se destacaram os itens “dores nos braços (2,73), “distúrbios circulatórios” (2,46), “dores nas pernas” (4,6), resultando como um alto risco de adoecimento. O autor Maia (2010) em seu estudo de caso sobre qualidade de vida no trabalho na função Frentista apresenta resultados negativos nos quais comprovam esse fator referente às dores nas pernas. No estudo de caso foi constatado que essa profissão além de trazer riscos a saúde devido ao contato com o combustível, gera também dores nos pés pelo fato dos colaboradores ficarem muitas horas em pé sem direito a descansos.

**Gráfico 5 - Danos físicos**



Fonte: Elaboração própria (2016)

Referente aos danos psicológicos e sociais tem-se um resultado satisfatório, porém os danos físicos se destacaram na escala crítica. Com isso pode-se identificar a ausência do risco de adoecimento apenas nos danos psicológicos e sociais, já nos danos físicos é notável a existência do risco de adoecimento.

Segundo Mothé (2014), as doenças causadas no trabalho, são os resultados de diversos fatores de uma determinada atividade. Para que essa situação seja definida se faz necessário assimilar as causas e efeitos entre o trabalho e as doenças geradas pelo mesmo.

Através disso é possível concluir com os resultados apurados, que os custos afetivos e físicos têm-se um índice crítico e os custos cognitivos estão classificados como grave, com isso se faz necessário maior atenção, pelo fato do alto risco de adoecimento por esses fatores. Na escala dos danos relacionados ao trabalho foram apurados os danos psicológicos, sociais e físicos, sendo que os psicológicos, sociais estão no índice satisfatório, e os danos físicos se destacaram na escala crítica. Com isso, não é possível descartar a presença de doenças na escala de danos no trabalho, tornando necessário maior atenção para evitar possíveis problemas futuros.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Com o término desse trabalho, analisou-se que os resultados cumpriu seu objetivo geral que foi “Avaliar o risco de adoecimento dos frentistas”, respondendo o problema de pesquisa: “Qual o risco de adoecimento dos frentistas?”. A resposta obtida foi a de que existe um alto risco de adoecimento. Esse resultado foi obtido através da análise das duas escalas do instrumento: Custos Humanos e Danos Relacionados ao Trabalho. Dentro da escala dos Custos Humanos foi identificado que o Custo Afetivo e Físico apresentou resultado crítico, e o Custo Cognitivo foi considerado grave. Referente aos Danos Relacionados ao Trabalho foi verificado que os Danos Psicológicos e Sociais apresentaram resultados satisfatórios, porém nos danos físicos o resultado obtido se destacou na escala crítica.

É possível identificar que cada vez mais as pessoas têm procurado por empregos que lhes proporcione um ambiente de trabalho agradável. Empregos que não oferecem estrutura necessária para trabalhar de forma saudável e com satisfação tem gerado nos colaboradores o sentimento de desmotivação, anulando o

sentimento de prazer e acarretando em baixa produtividade na execução das tarefas do trabalho. Esse fato termina gerando problemas sérios tanto para a empresa quanto para o colaborador.

Pode-se verificar que a relação da empresa com o colaborador é algo importante, tendo em vista que a satisfação do trabalhador com seu ambiente de trabalho gera melhores resultados para as empresas em todas as áreas.

O objetivo da pesquisadora era realizar o trabalho com maior número de pessoas e postos de combustíveis, porém não foi possível pela dificuldade de acesso e disponibilidade dos colaboradores. Porém a pesquisa foi desenvolvida com uma amostra considerada satisfatória, mesmo não sendo a quantidade esperada.

Como pesquisa futura sugere-se um estudo de caso com os gerentes das redes de combustíveis, para verificar se os resultados são compatíveis com dos frentistas. Seria importante aplicar essa pesquisa para verificar se existe também risco de adoecimento em outras profissões dentro da rede.

## **REFERÊNCIAS**

AGOSTINI, Márcia. Saúde do Trabalhador. Editora Fiocruz. Disponível em: <<http://books.scielo.org/id/sfwjtj/pdf/andrade-9788575413869-46.pdf>>. Acesso em: 10 abr. 2016.

ANTLOGA, Carla Sabrina et al. Contexto de trabalho e custo humano no trabalho em um órgão do poder judiciário brasileiro. **Revista Ciência e Saúde Coletiva**. Brasília, v.19, n.12, 2013. Disponível em: <<http://www.scielo.org/pdf/csc/v19n12/1413-8123-csc-19-12-04787.pdf>>. Acesso em: 26 abr 2016.

ARAUJO, Edna; GRAÇA, Cesqueira Graça; ARAÚLO, Tânia Maria. Estresse ocupacional e saúde: contribuições do modelo demanda - controle. **Revista Ciência e Saúde Coletiva**, Bahia, v.8, n.4, 2003. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/csc/v8n4/a21v8n4.pdf>> . Acesso em: 23 abr. 2016.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração de Recursos Humanos**. 7. ed. São Paulo: Manole, 2009.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas**: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 4. ed. São Paulo: Manole, 2014.

CONTE, Antonio Lázaro. Qualidade de Vida no Trabalho. **Revista FAE BUSINESS**. n. 7. Nov 2003. Disponível em: <[http://sottili.xpg.uol.com.br/publicacoes/pdf/revista\\_fae\\_business/n7/rev\\_fae\\_business\\_07\\_2003\\_gestao\\_10.pdf](http://sottili.xpg.uol.com.br/publicacoes/pdf/revista_fae_business/n7/rev_fae_business_07_2003_gestao_10.pdf)>. Acesso em: 08 abr. 2016.

DAVID, H. S. L. CAMPOS, J. F. Avaliação do contexto de trabalho em terapia intensiva sob o olhar da psicodinâmica do trabalho. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, Rio de Janeiro, v.45, n.2, 2011. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v45n2/v45n2a08.pdf>> Acesso em: 22 abr. 2016.

FERREIRA, M. C. BORGES, L. O. MENDES, A. M. **Trabalho em Transição, Saúde em Risco**. 1. ed. Brasília: Universidade de Brasília, 2002.

FERREIRA, Mário César; MENDES, Ana Magnólia. Só de pensar em vir trabalhar, já fico de mau humor : atividade de atendimento ao público e prazer-sofrimento no trabalho. **Revista Estudos de Psicologia**, Natal, v. 6, n.1, p. 93-104, 2001. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/epsic/v6n1/5336.pdf>. Acesso em: 19 abr. 2016..

FREDIANI, Yone. **Direito do Trabalho**. 1. ed. São Paulo; Manole, 2011.

FREITAS, Lêda Golçalves. **Saúde e Processo de Adoecimento no Trabalho dos professores em Ambiente Virtual**. Tese (Doutorado em Psicologia), Universidade de Brasília, Brasília, 2006.

FREIRE, Odaléia; FERREIRA, Mário. Carga de trabalho e rotatividade na função de frentista. **Revista de Administração Contemporânea**. Curitiba, v. 5, n. 2, 2001. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rac/v5n2/v5n2a09.pdf>>. Acesso em: 24 abr. 2016.

GIL, Antonio Carlos. **Gestão de Pessoas**: enfoque nos papéis profissionais. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

JULIÃO, Thiara Freire. Qualidade de vida no trabalho um estudo de caso realizado no colégio sete de setembro. 2009. Monografia (Graduação em Administração) - Organização sete de setembro de cultura e ensino LTDA, Bahia, 2009.

KOPS, L. M.; SILVA, S. F. C.; ROMERO, S.M.T. **Gestão de Pessoas**: conceitos e estratégias. 1. ed. Curitiba: Intersaberes, 2013.

MAGAJEWSKI, Flávio et al. Sintomas relacionados à exposição ocupacional ao benzeno e hábitos ocupacionais em trabalhadores de postos de revenda de combustíveis a varejo na região sul de Santa Catarina. **Revista Brasileira de Medicina do Trabalho**. Santa Catarina, v. 12, n. 2, 2014. Disponível em: <[http://www.anamt.org.br/site/upload\\_arquivos/revista\\_brasileira\\_de\\_medicina\\_do\\_trabalho\\_volume\\_12\\_n%C2%BA\\_1\\_2532014153029533424.pdf](http://www.anamt.org.br/site/upload_arquivos/revista_brasileira_de_medicina_do_trabalho_volume_12_n%C2%BA_1_2532014153029533424.pdf)>. Acesso em: 22 abr. 2016.

MAIA, F. S. MAIA, T. S. M. **Qualidade de Vida no Trabalho e Aspectos Ergonômicos na Função de Frentista**. In: Encontro Nacional de Engenharia de Produção, Anais, São Paulo, 2010.

MENDES, Ana Magnólia. Aspectos Psicodinâmicos da Relação Homem-Trabalho: as Contribuições de C. Dejours. **Psicologia ciência e profissão**. 1995. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/pcp/v15n1-3/09.pdf>>. Acesso em: 08 Abr. 2016.

MENDES, Ana Magnólia. **Psicodinâmica do Trabalho**: teoria, método e pesquisas. 1. ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007.

MENDES, A. M. ARAUJO, L. K. R. **Clínica Psicodinâmica do Trabalho**: o sujeito em ação. 1.ed. Curitiba: Juruá, 2012.

MOTHE, Claudia Brum. Danos psicológicos/psiquiátricos e as doenças do trabalho. Informes jurídicos. Disponível em: <<http://www.sinmetal.org.br/artigos-juridicos-ver.php?cod=1546&bsc>>. Acesso em: 7 abr. 2016.

REVISTA GALILEU, **Frentista**: Profissão Perigo. 2014. Disponível em: <<http://revistagalileu.globo.com/Revista/noticia/2014/01/frentista-profissao-perigo.html>>. Acesso em: 08 abr. 2016.

RODRIGUES, Airton. **Pesquisa Mercadológica**. 1. ed. São Paulo: Pearson, 2015.

SHIMIZU, Helena Eri; CARVALHO JUNIOR, DA de. O processo de trabalho na Estratégia Saúde da Família e suas repercussões no processo saúde-doença. **Cien. Saúde Colet.**, v. 17, n. 9, p. 2405-2414, 2012. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/csc/v17n9/a21v17n9.pdf>. Acesso em: 14 abr. 2016.

SZNITOWSKI, Adelice Minetto; SOUZA, Diego José Rufino; LEINTER, Camyla Piran Stiegler. Análise do Contexto de Trabalho em um Departamento da Secretária de Administração Pública de Tangará da Serra – MT. **SIMPOI**, 2012, Anais. Disponível em: [http://www.simpoi.fgvsp.br/arquivo/2012/artigos/E2012\\_T00217\\_PCN78776.pdf](http://www.simpoi.fgvsp.br/arquivo/2012/artigos/E2012_T00217_PCN78776.pdf)> Acesso em: 03 abr. 2016.

WALGER, C. VIAPIANA, L. BARBOSA, M. M. **Motivação e Satisfação no Trabalho**: em busca do bem estar de indivíduos e organizações. 1. ed. Curitiba: Intersaberes, 2014.



**Esta pesquisa possui apenas fins didáticos e tem como objetivo pesquisar o Risco de Adoecimento no Trabalho dos Frentistas.**

**Não se identifique, o questionário é anônimo e as informações são sigilosas. Agradecemos sua colaboração!**

**Agora escolha a alternativa que melhor corresponde à avaliação que você faz das exigências decorrentes do seu contexto de trabalho.**

1 nada exigido	2 pouco exigido	3 mais ou menos exigido	4 bastante exigido	5 totalmente exigido			
Ter controle das emoções	1	2	3	4	5		
Ter que lidar com ordens contraditórias	1	2	3	4	5		
Ter custo emocional	1	2	3	4	5		
Ser obrigado a lidar com a agressividade dos outros	1	2	3	4	5		
Disfarçar os sentimentos	1	2	3	4	5		
Ser obrigado a elogiar as pessoas	1	2	3	4	5		
Ser obrigado a ter bom humor	1	2	3	4	5		
Ser obrigado a cuidar da aparência física	1	2	3	4	5		
Ser bonzinho com os outros	1	2	3	4	5		
Transgredir valores éticos	1	2	3	4	5		
Ser submetido a constrangimentos	1	2	3	4	5		
Ser obrigado a sorrir	1	2	3	4	5		
Desenvolver macetes	1	2	3	4	5		
Ter que resolver problemas	1	2	3	4	5		
Ser obrigado a lidar com imprevistos	1	2	3	4	5		
Fazer previsão de acontecimentos	1	2	3	4	5		
Usar a visão de forma contínua	1	2	3	4	5		
Usar a memória	1	2	3	4	5		
Ter desafios intelectuais	1	2	3	4	5		
Fazer esforço mental	1	2	3	4	5		
Ter concentração mental	1	2	3	4	5		
Usar a criatividade	1	2	3	4	5		
Usar a força física	1	2	3	4	5		
Usar os braços de forma contínua	1	2	3	4	5		

1 nada exigido	2 pouco exigido	3 mais ou menos exigido	4 bastante exigido	5 totalmente exigido
Ficar em posição curvada			1	2 3 4 5
Caminhar			1	2 3 4 5
Ser obrigado a ficar em pé			1	2 3 4 5
Ter que manusear objetos pesados			1	2 3 4 5
Fazer esforço físico			1	2 3 4 5
Usar as pernas de forma contínua			1	2 3 4 5
Usar as mãos de forma repetida			1	2 3 4 5
Subir e descer escadas			1	2 3 4 5

**Os itens, a seguir, tratam dos tipos de problemas físicos, psicológicos e sociais que você avalia como causados, essencialmente, pelo seu trabalho. Marque o número que melhor corresponde à frequência com a qual eles estiveram presentes na sua vida nos últimos seis meses.**

0 Nenhuma Vez	1 Uma Vez	2 Duas Vezez	3 Três Vezez	4 Quatro Vezez	5 Cinco Vezez	6 Seis Vezez
Dores no corpo	0	1	2	3	4	5 6
Dores nos braços	0	1	2	3	4	5 6
Dor de cabeça	0	1	2	3	4	5 6
Distúrbios respiratórios	0	1	2	3	4	5 6
Distúrbios digestivos	0	1	2	3	4	5 6
Dores nas costas	0	1	2	3	4	5 6
Distúrbios auditivos	0	1	2	3	4	5 6
Alterações do apetite	0	1	2	3	4	5 6
Distúrbios na visão	0	1	2	3	4	5 6
Alterações do sono	0	1	2	3	4	5 6
Dores nas pernas	0	1	2	3	4	5 6
Distúrbios circulatórios	0	1	2	3	4	5 6
Insensibilidade em relação aos colegas	0	1	2	3	4	5 6
Dificuldades nas relações fora do trabalho	0	1	2	3	4	5 6
Vontade de ficar sozinho	0	1	2	3	4	5 6
Conflitos nas relações familiares	0	1	2	3	4	5 6

Agressividade com os outros	0	1	2	3	4	5	6
Dificuldade com os amigos	0	1	2	3	4	5	6
Impaciência com as pessoas em geral	0	1	2	3	4	5	6
Amargura	0	1	2	3	4	5	6
Sensação de vazio	0	1	2	3	4	5	6
Sentimento de desamparo	0	1	2	3	4	5	6
Mau-humor	0	1	2	3	4	5	6
Vontade de desistir de tudo	0	1	2	3	4	5	6
Tristeza	0	1	2	3	4	5	6
Irritação com tudo	0	1	2	3	4	5	6
Sensação de abandono	0	1	2	3	4	5	6
Dúvida sobre a capacidade de fazer as tarefas	0	1	2	3	4	5	6
Solidão	0	1	2	3	4	5	6

Para finalizar, preencha os seguintes dados complementares:

Idade: \_\_\_\_\_ anos

Gênero: ( ) Masculino ( ) Feminino

Escolaridade:

( ) Ensino Fundamental completo ( ) Ensino Fundamental Incompleto ( ) Ensino médio completo ( ) Ensino médio Incompleto ( ) Superior completo ( ) Superior Incompleto

**( ) Superior Cursando**

**Tempo de serviço no cargo: \_\_\_\_\_ anos**

Participou do último exame médico exigido pela empresa: Sim ( ) Não ( )

Afastamentos do trabalho por problema de saúde relacionado ao trabalho no ano:

Nenhum ( )

**Entre 1 e 3 ( )**

Mais de 3 ( )

**Obrigado Pela sua Participação!**